

# Bezorging van e-mail

Een belangrijk onderdeel van onze software is e-mail. Dit gaat op de eerste plaats om de e-mail die wordt verstuurd door klanten die gebruik maken van Hosting of opgemaakte e-mails versturen met de applicatie Communicatie. Daarnaast worden er tal van e-mails verstuurd als onderdeel van automatiseringsprocessen. De software verstuurt dan zelfstandig e-mails. Daarbij moet u denken aan wachtwoord vergeten e-mails, formulierbevestigingen en e-mails met evenemententickets en facturen. Op jaarbasis gaat het om miljoenen e-mails. Deze e-mails worden bezorgd bij duizenden verschillende e-mailproviders. De bekendste hiervan zijn Microsoft (Office, Outlook en Hotmail) en Google (Gmail, G-Suite).

## Spam bestrijding

De meeste e-mailproviders monitoren hun platformen om te voorkomen dat ongewenste e-mail (SPAM) wordt bezorgd bij hun gebruikers. Hier worden tal van middelen voor ingezet. Voor verzenders van e-mail wordt het volgen dan de laatste technologische standaarden gevraagd. Genkgo volgt deze standaarden en streeft er naar om e-mails aan te bieden op een correcte wijze. Genkgo volgt daarbij de volgende richtlijnen:

1. Alle verzenderdomeinen (bijvoorbeeld @uwdomein.nl) worden geverifieerd.
2. Inzet van SPF en DKIM records.
3. Actieve en passieve monitoring van verzonden e-mails en e-mailverzenderreputaties
4. Afgestemde verzendwijze per provider welke is voorzien feedbackloops (met behulp van gespecialiseerde software).
5. Juiste technische opbouw van e-mail bron voorzien van actieve validatie hyperlinks en afbeeldingen.
6. Abonnementenstructuur waarbij ontvangers zich zelf kunnen afmelden voor het ontvangen van (bulk) e-mail verzonden vanuit de applicatie Communicatie. Ontvangers hoeven dus geen e-mail te ontvangen die zij niet willen hebben. Dit voorkomt dat zij e-mails ongeopend verwijderen of aanmerken als "ongewenst".

## Verzenderreputatie

Door het hanteren van bovenstaande richtlijnen voldoet Genkgo aan de eisen van de belangrijkste mailproviders. Dit is een voortdurend proces. Door het jarenlang handhaven en aanscherpen van onze richtlijnen draagt Genkgo actief bij aan het bestrijden van misbruik van e-mail (zoals SPAM en fishing). Het resultaat hiervan is dat onze maildiensten bij e-mailproviders bekend staan als bonafide en een uitstekende "verzenderreputatie" hebben. Een verzenderreputatie is een bepaalde score die actief wordt bijgehouden door de belangrijkste e-mail providers. Een goede reputatie zorgt ervoor dat al uw e-mail netjes in de inbox van de ontvanger terecht komt. Een slechte reputatie vergroot dat kans dat nieuw verzonden e-mail wordt aangemerkt als "SPAM". Dit heeft weer gevolgen voor de bezorging in de

inbox van de begunstigde. Naast de reputatie van de e-maildienst (Genkgo) is er de reputatie van u als verzender (met e-mail afkomstig van uw domeinnaam).

## Uw reputatie als verzender

Grof samengevat is uw reputatie goed als u 1) geen SPAM berichten verstuurt, 2) geen berichten verstuurd met een aanstootgevende inhoud en 3) alleen e-mail verstuurt naar ontvangers die uw e-mail willen ontvangen en voor wie de inhoud van de e-mail relevantie heeft (bijvoorbeeld door zich op te geven voor uw mailinglijst, of door lid te zijn van uw community).

## Geen 100% garantie

Helaas biedt een goede verzenderreputatie geen 100% garantie voor een bezorging van e-mails. Het kan soms voor komen dat een e-mail wordt geweigerd door een mailprovider. Dit kan meerdere oorzaken hebben, waarvan de voornaamste:

- Het e-mailadres bestaat niet (meer). Dit kan het resultaat zijn van een spelfout in het gebruikte e-mailadres
- Begunstigde heeft persoonlijk een eerdere e-mail afkomstig van @uwdomein.nl aangemerkt als zijnde "ongewenst".
- E-mailbox van de begunstigde is vol.
- Verkeerde instellingen van SPAM software aan de zijde van de ontvanger.

De weigering van een e-mail kan te maken hebben met de specifieke inhoud. Spamfilters zijn niet altijd 100% correct en merken bonafide e-mail soms onterecht aan als SPAM. Het kan ook gebeuren dat alle e-mail, ongeacht de inhoud, wordt geweigerd.

In veel gevallen geeft de maildienst van de ontvangende partij netjes een reden op waarom een bepaalde e-mail is geweigerd (bijvoorbeeld met een speciaal bouncebericht). Dat gebeurt helaas niet altijd. Niet alle providers geven een passende foutmelding omdat zij hun methodieken voor SPAM bestrijding niet makkelijk willen prijsgeven. Dit maakt het soms onmogelijk om de reden van weigering te achterhalen.

## "E-mail naar persoon@domein.nl komt niet aan"

U hebt geprobeerd om e-mail te versturen naar een profiel in Admin. Deze persoon geeft aan deze niet te hebben ontvangen. U kunt dan het volgende doen:

*Controleer de bezorgstatus van de e-mail. Volg hiervoor de stappen op onze support pagina.*

## Indien de e-mail is bezorgd

*Laat de ontvanger controleren of de e-mail in zijn/haar SPAM/JUNK box is terecht gekomen.*

## **Indien de e-mail niet is bezorgd**

1. Controleer of het e-mailadres correct is gespeld
2. Controleer of het e-mailadres is toegevoegd aan de "black list". Indien het e-mailadres op de "black list" staat: stuur dan een e-mail naar support@genkgo.nl en geef aan om welk e-mailadres het gaat. Genkgo zal het geval dan onderzoeken. Hierbij kunnen de volgende uitkomsten zijn:
  - Reden is bekend; probleem is opgelost
  - Reden is bekend; probleem is niet opgelost en er is officieel bezwaar ingediend bij emailprovider ontvanger
  - Reden is onbekend; officieel bezwaar is ingediend bij emailprovider ontvanger
  - Reden is onbekend; geen mogelijkheid tot indienen bezwaar bij emailprovider ontvanger

## **Eigen verantwoordelijkheid**

Zelfs als er een mogelijkheid is om bezwaar in te dienen bij de emailprovider van de ontvanger geeft dit géén garantie dat dit bezwaar wordt gehonoreerd door de externe partij. Als het bezwaar wordt gehonoreerd geeft dit bovendien geen garantie dat e-mail vanaf dat moment ook kan worden bezorgd bij de begunstigde in kwestie.

Als het gaat om een e-mailadres dat hoort bij een specifieke organisatie dan kan het helpen om direct contact op te nemen met de technische afdeling van dat bedrijf. Dit laatste wordt gerekend onder uw eigen verantwoordelijkheid.

*Dit document is voor het laatst aangepast op 24 sep 2020 om 13:52:38.*